

商务大师之互动电话 Version 2.30

用户手册

适用于 **S60 v3.0**
诺基亚 **3250 / 5500S / E50 / E60 / E61 / E61i / E62 / E65 / E70 / N71 / N73 / N75 / N77 / N80 / N91 / N92 / N93 / N93i**

S60 v3.1
诺基亚 **5700 / 6110 Navigator / 6120 / 6121 / 6290 / N76 / N81 / N81 8GB / N82 / N95 / N95 8GB / E51 / E66 / E71 / E90**

S60 v3.2
诺基亚 **5320 XpressMusic / 6210 Navigator / 6220 / N78 / N96**

文档内容是针对目前所发布的软件。米米互动信息技术有限公司保留未来修改手册的权力

Nokia © 是诺基亚公司的注册商标

Copyright © 2005-2008, 米米互动信息技术有限公司保留所有解释权。**2008** 年 **7** 月

目　　录

1. 启动商务大师之互动电话



在手机菜单中上找到并选中互动电话. 如果在商务大师之互动电话的配置中选择了开机自动执行，在开机后，手机会自动停留在商务大师之互动电话的界面中。

启动商务大师之互动电话后，在电池状态显示的旁边会出现 的图标。这表明目前商务大师之互动电话在后台处于工作状态。

注意! 安装完商务大师之互动电话，系统会自带一些典型的配置，场景，和电话列表分类。这些预先配置的例子只是出于演示的目的，您可以自由修改和删除

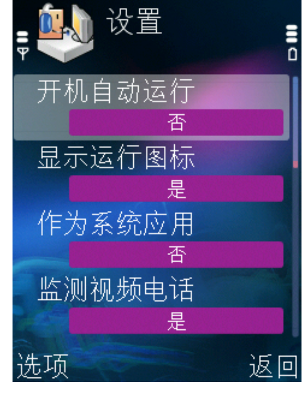
2. 主菜单

在主菜单中有 7 个子菜单，包括： 情景模式，互动语音剧本，名单管理， 短信模版，语音信箱， 日程计划，对话监视。

2-1 主菜单中的选项

- 打开: 打开选中的子菜单。
- 通话记录: 查看未接电话，已接电话和拨出电话记录。
- 设置: 修改商务大师之互动电话的系统配置，包括： 开机自动运行，是否显示图标，本地录音时长限制， 互动语音设置等。详见 2-2 “系统配置”。
- 隐藏: 设置商务大师之互动电话为后台运行。
- 注册: 用注册码进行注册. 注册是需要 GPRS/3G, WAP 或者无线局域网的互联网连接. 互动电话会与注册中心交换少量的数据.
- 反注册: 取消互动电话先前的注册. 完成反注册后, 当前手机上的互动电话将变为试用版本. 用户可以将自己的注册码用在新手机的互动电话注册中.
- 关于: 显示版权信息以及购买方法等。
- 退出: 终止商务大师之互动电话的运行。

2-2 系统参数





可配置的系统参数包括:

- 开机自动运行：是否开机自动启动商务大师之互动电话。
- 显示运行图标：是否显示商务大师之互动电话正在运行的图标
- 作为系统应用：是否将商务大师之互动电话作为系统应用启动。作为系统应用，在系统内存不够和手机自身在进行数据备份时，不会中断商务大师之互动电话的运行。
- 监视视频电话：是否监视手机的视频和数据呼叫。
- 监视传真电话：是否监视传真呼叫。
- 无哔声通话录音: 该选项用来控制是否要禁止来电录音时周期性产生的”哔”声。如果选择“是”，系统将尝试用无损方式进行通话录音，如果无损方式录音无法工作，系统将会自动选择”强制无哔声”。它会周期性的停止录音，从而导致 10%左右的语音数据损失。
- 录音文件格式：允许选择 Amr 或者 Wav 格式。Amr 格式占用空间比 Wav 格式小很多，但是 Wav 格式有更好的声音质量。
- 录音存放位置：可选择存放在手机存储或者存储卡。然后可以用 Nokia PC 套件把文件复制到 PC 上。
- 本地播放音量：控制本地播放声音的音量，包括：问候，错误提示，语音留言等。
- 详细对话日志：控制是否纪录互动电话响应的详细事件到对话监视窗口中。
- 收费事件提示：当有一个可能发生电话费用的操作发生前，是否再次确认。
- 互动语音设定：该选项将打开互动语音的高级选项：
  - 自动应答延时：互动语音接听的延时。
  - 应答前关闭振铃： 互动语音接听前是否关闭振铃。

- 互动播放音量: 控制语音脚本,录音, 问候中播放的语音音量
- 键音识别超时： 按键控制最大等待时间。一旦超时，互动语音系统将自动挂机或自动重复按键的问候语。这取决于键音检测重试的设置。
- 键音检测重试： 键音识别的重试次数。如果为‘0’，互动语音系统一旦键音识别超时会自动挂机。
- 对方留言长度限制：留言的最大录音时长。当录音达到最大时长时，软件会自动播放错误语音提示。
- 通话转移超时： 通话转移的等待时间。超时软件会尝试下一个号码。
- 转接后自动挂断： 转移的最大等待时间。
- 振铃超时： 最大响铃时间（详见 4-2-d）。



3. 情景模式子菜单

在情景模式子菜单中，您可以添加，修改，删除和激活情景模式的配置。 您可以将情景模式的配置理解为对不同呼叫分组的不同响应方式的定义。

互动电话预置了不可修改，不可删除的“不处理所有来电”的配置以及 7 种可修改的情景配置。

3-1 情景列表及可操作选型

- 激活： 激活指定的情景模式。当前的情景模式会在屏幕上端有提示，如图 3-1 中的 (a) 区域。 同时会在对应的情景模式后显示✔图标，如图 Pic. 3-1 中的(b)区域。当前的情景和缺省情景是有区别的，详见 8-1。
- 查看 / 编辑： 查看/ 编辑选定的情景配置.
- 新建： 新建情景。
- 删除： 删除选定的情景。
- 重命名： 重命名选定的情景。
- 应用选项： 详见 2-1。

注意! 您可以按“选项”键找到上面的操作菜单。

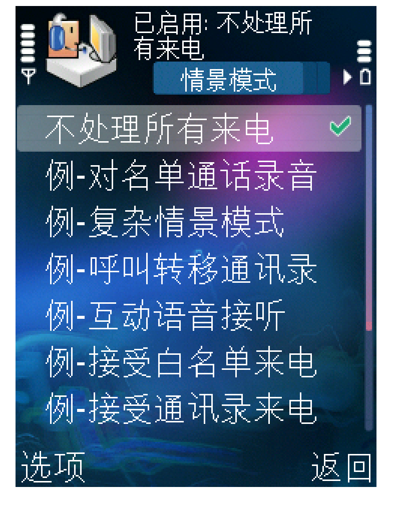


图 3-1

3-2 新建，查看/编辑情景



图 3-2



图 3-3

如图 3-2 和 3-3 所示，用户可以将来电分为 7 个组，然后对每个分组指定不同的响应方式。

在编辑模式下的选项：

- 编辑规则：按“选项”进入编辑规则状态。
- 添加额外规则：当添加新的规则时，用户只可以将来电分为三类： 来电属于通讯录，来电不在以上名单和无来电显示号码。此外，还可以添加四个额外规则。
- 删除额外规则： 选定额外规则，进行删除。

- 隐藏额外规则： 隐藏所有额外规则。
- 显示额外规则： 显示所有额外规则。
-

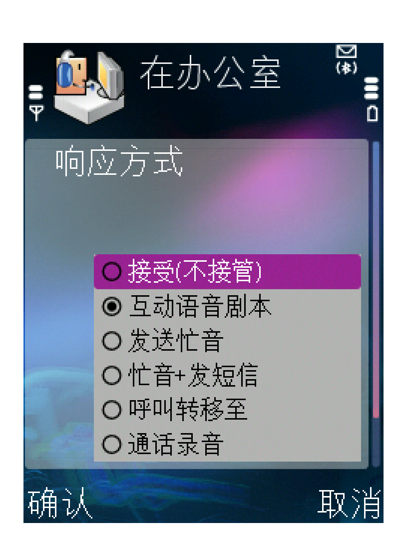
3-3 新建，查看和编辑规则

3-3-1 来电属于

- 所有来电： 所有来电不做分类处理。
- 通讯录： 所有在通讯录中的来电。
- 名单： 自定义的电话名单。

3-3-2 响应方式

当来电满足 3-1 中的条件，互动电话提供如下的响应：



- 接受（不接管）： 互动电话不对来电进行任何处理。
- 互动语音剧本： 由互动语音系统自动接听。详见 4.
- 发送忙音： 送忙音并立即挂断电话。
- 呼叫转移： 将来电转移到预先指定的电话号码上。
- 通话录音： 手动接听后，自动进行录音。录音时，在桌面画面的顶部会有一个图标表明现在处于通话录音状态，此次通话将被录音。你可以在语音信箱里找到所有的语音留言。当你选择通话录音时，来电和去电都会被录音。类似新的短信到来会有提示对话框，当有新的语音留言时，会有提示。**注意！录音期间，通话双方会每 5 秒听到一声“哔”，以提示双方当前的通话正被录音。用户通过改变”无哔声通话录音”的设置来控制”哔”声(详见 2-2)**
- 忙音+发短信： 先挂断电话，然后发送预先编辑好的，指定的短信给来电者。详见 6-2。
- 关闭振铃：立即静音。

3-3-3 来电不在以上名单

来电不在以上定义的分类中时的响应配置。响应方式同 3-3-2.

3-3-4 无来电显示号码

来电没有号码时的响应配置。响应方式同 3-3-2 (除了“忙音＋发短信”方式，因为没有号码。)

4. 互动语音剧本子菜单

互动语音响应系统接听电话后，会播放录好的问候以及已经定义的按键功能，并等待来电者的命令，就象电话自助系统或者公司电话系统一样。

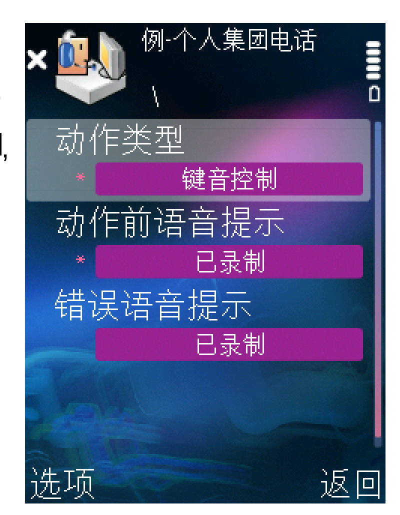
互动语音响应系统的菜单结构非常象计算机的文件目录系统，是分级的树状结构。简单的说就是一级套一级，进入是这样；退出也是逐级退出的。

4-1 选项菜单

- 新建剧本：新建剧本
- 编辑剧本：编辑选中的剧本
- 删除剧本：删除选中的剧本.
- 重命名剧本：重命名选中的剧本.
- 应用选项：详见 2-1.

4-2 新建或编辑剧本

进入互动语音响应系统的新建或编辑剧本选项后，会出现类似于右下方的屏幕。下面分别解释：





a. 被编辑剧本的名字。

b. 当前路径。

c. 左边的图标指示其按键。可以定义的按键有：“拨入键”()和 其它 12 个键 (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0, *, #)。“拨入键” 是虚拟键。当有来电时，它将触发互动语音响应系统中定义的相应动作。

d. 右边的图标指示按键对应的动作。有 7 种可供选择的动作：

- 键音控制：该选项会再生成下一级可以由 12 个键控制的子菜单。
- 自动答录：选择该选项，IVR 会先播放问候语，然后进入录音状态。**注意! 录音中，每 5 秒会听到由手机产生的“哔”音。它提示，现在处于录音状态。用户通过改变”无哔声通话录音”的设置来控制”哔”声(详见 2-2)**
- 单次通话转移：转移到指定的号码上。号码是预定义的。
- 多次通话转移：该选型使用户可以定义 3 个指定的号码上。**注意! “单次通话转移” 和 “多次通话转移” 是基于运营商的 3 方通话功能实现的。**
- 振铃：来电时播放振铃。
- 上一级：回到上一级子菜单。
- 按键未定义：当前键值未定义动作。

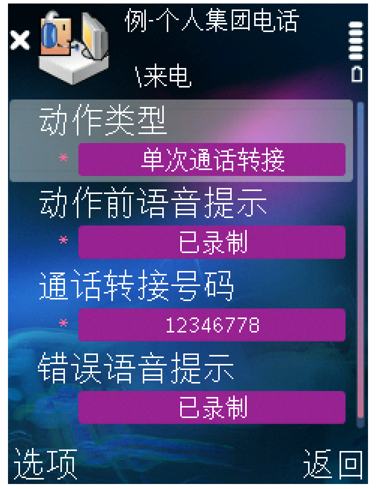
e. 动作名称以及动作细节。

注意! 左边的图标为黄色时，表明该键值下有下一级子菜单。

在编辑窗口下的选项有：

- 新建动作：动作类详见 4-3。
- 编辑动作：动作类详见 4-3。
- 删除动作：删除选定的动作。**注意! 删除 "键音控制"将删除所有下一级子菜单动作的定义.**
- 下一级：在选中 "键音控制"后，该选项将打开下一级子菜单。 **注意!** 按手机的右箭头，也可以打开下一级子菜单。
- 上一级：当不在"呼入"的进入窗口时，该选项将把当前窗口向上移动一级。**注意!** 按手机的左箭头，也可以打开上一级子菜单。

4-3 新建或编辑动作



在该窗口有如下内容 (左边的星号代表时必须输入项):

- 动作类型：动作类型详见 4-2-d。
- 动作前语音提示：动作执行前的子菜单内容提示。
- 通话转接号码：定义要转接的号码。
- 错误语音提示：出错时的提示语。

4-4 语音提示选项

- 播放：在手机中播放语音提示。
- 录音：在手机上自己录制语音提示。
- 重录：重新录制语音提示。
- 导入声音文件：从手机内存或存储卡中导入已经存在的声音文件。**注意！播放到电话线路上的声音文件的格式只能为 amr**。
- 删除：删除语音提示。

5. 名单管理子菜单



用于定义情景模式中的名单分类

5-1 名单管理菜单的选项

- 新建名单：创建新的名单。
- 编辑名单：编辑选中的名单。
- 删除名单：删除选中的名单。
- 重命名名单：重命名选中的名单。.
- 应用选项：详见 2-1.

5-2 新建和编辑名单

在该菜单下的选项：

- 新增：手动增加联系人的名字和电话号码。
- 从通讯录导入：直接从通讯录导入联系人的名字和号码。
- 编辑：编辑选定的联系人。
- 删除：删除选定的联系人。

6. 短信模板子菜单



在此建立预定义的短信模板，用于自动回复。

6-1 短信模板的选项

- 新建模板：创建新的短信模板。
- 编辑模板：编辑选定的短信模板。
- 删除模板：删除选定的短信模板。
- 重命名模板：重命名选定的短信模板。
- 应用选项：详见 2-1.

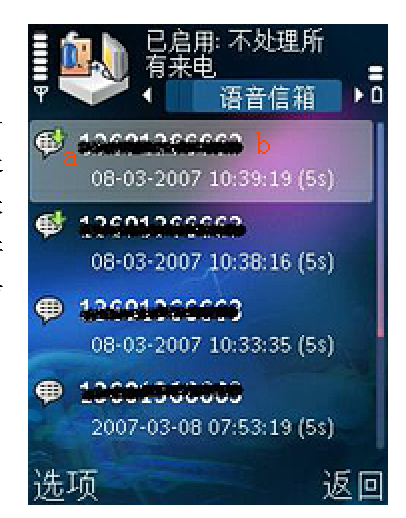
6-2 新建和编辑短信模板

在此输入短信内容。可以使用的菜单选项有：

- 导入：从已经存在的短信模板导入，并覆盖当前模板内容。
- 取消：取消修改，返回上以屏幕。



7. 语音信箱子菜单



在该子菜单中可以查看所有的留言。如右图:

a. 左边图标指示该留言是否是由IVR的答录机产生或是对话录音以及是否是可以播放的。 表示该录音是由答录机产生的新信息，还未播放过。表示该录音是由答录机产生已经播放过的信息。 表示是对话录音的新信息，还未播放过。 表示是对话录音已经播放过的信息。

b. 右边的文字：来电号码，来电者姓名，录音开始时间，录音时长。（单位：秒）

菜单中的选项有：

- 播放: 播发选中留言。
- 回拨: 回拨所选留言者的来电号码。
- 发送：将语音留言发送到其它手机或电脑等设备，可以选这发送的方式有蓝牙、红外线、彩信等。
- 删除留言: 删除选中的留言.
- 应用选项: 详见 2-1.



8. 日程计划子菜单

在这里可以激活指定的情景配置。可以指定手机在指定的日期的一个固定时段处于指定的情景配置中，也可以指定每天的固定时段处于指定的情景配置中。

8-1 情景列表和菜单



图 8-1



图 8-2



图 8-3

图 8-1 显示的日程列表。在区域(a) 显示的时可以激活的配置名称； 区域(b) 显示的激活时段； 区域 (c)中的图标 ✔ 表示该日程处于激活状态。如图. 8-2 区域 (a)所示，在互动电话的主菜单中会显示马上就要进入的情景。

注意! 日程的优先级是这样的。一次执行的日程高于每天执行的日程。如果没有激活的日程， 互动电话将启用缺省的情景配置。

选中日程后，可以有一下选项：

- **启用当前日程:** 激活选中的日程。
- **停止当前日程:** 终止选中的日程。
- **新建日程计划:** 新建一个日程。详见 8-2。
- **编辑日程计划:** 编辑选中的日程计划。详见 8-2。
- **删除日程计划:** 删除选中的日程计划。
- **应用选项:** 详见 2-1.

注意! 编辑或删除当前激活的日程激活。互动电话会马上接受最新的改动。

8-2 创建和编辑日程计划

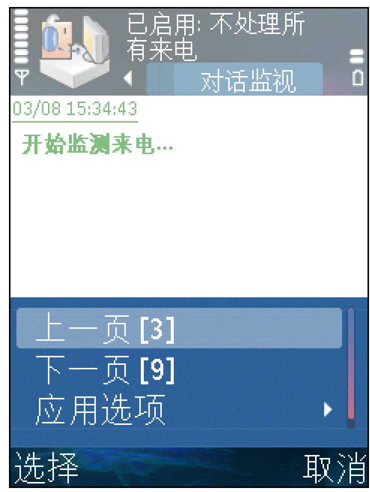
在该窗口中有一下选项：

- **情景模式名称:** 等待激活的情景模式名称.
- **日程计划类型:** 日程计划的类型。有两种：“一次运行” ，“每周运行” 和 “每天运行”.
- **每周何日:** 每周那一天启用电话处理模式。只适用于每周运行。
- **开始日期:** 情景模式被激活的日期。只适用于“一次运行”。
- **开始时间（含）:** 情景模式被激活的时间。格式是小时：分钟。
- **结束日期:** 情景模式被终止的日期。只适用于“一次运行”。

- **结束时间（含）：**情景模式被终止的时间。格式是小时：分钟。

9. 对话监视子菜单





该子菜单下可以查看互动电话的动作和来电情况。包括：来电者，互动电话的响应；同时还会记下响应的过程，按键情况，时间等。

内容超过一屏时，可以在选项中选翻屏或按“3”键向上翻一屏，按“9”向下翻一屏。

注意! 在应答过程中，该窗口会被锁定。但可以按“接听”键中断 IVR 直接接听也可以按“挂机”键。

10. 备份与回存

当您使用诺基亚 PC 套件进行备份/回存互动电话时，当您备份完成后，请确定将互动电话完全卸载完毕，不然回存作业将不能正常回复互动电话。

提示！如何完全卸载互动电话？
答：进入“程序管理”中，手动卸载 IVCM，Mobisophy Audio Server v2，ApsServer v2 以及 Mobisophy Utilities 等安装包。

11. 典型配置

- **接受所有电话、接受电话簿、拒绝所有电话**

  情景模式子菜单中，直接激活预定义的情景

- **接受白名单、拒绝黑名单**

  情景模式子菜单中，编辑预定义情景“接受白名单”或“拒绝黑名单”，在“来电者属于”中选择黑名单或白名单，退出编辑模式并激活编辑后的情景

- **您正在休假，您希望将属于电话簿的来电转移到家中固定电话，其他来电者不予接听（这样您就不用把家中电话给别人了）**

  情景模式子菜单中，编辑预定义情景“转移电话簿至…”，在“转移号码”中输入预定被转移的电话号码，退出编辑模式并激活编辑后的情景

- **您希望对特定名单进行通话录音**

  情景模式子菜单中，编辑预定义情景“对特定名单进行通话录音”，在“来电者属于”中选择希望进行通话录音的名单，退出编辑模式并激活编辑后的情景

- **上班时接受所有电话，回家后将属于电话簿中的来电者转移至家中电话，然后拒绝其余的来电**

  日程计划子菜单中，建立一个新的上班时间表，在“情景名称”中选择情景“接受所有电话”，时间表类型为每日重复，并在开始与结束时间中，输入上班与下班时间，然后启用本时间表。然后建立一个新的在家时间表，在“情景名称”中选择情景“转移电话簿至…”，时间表类型为每日重复，并在开始与结束时间中，输入在家的时间，然后也启用本时间表

- **您正在开一个重要会议，当老婆来电时，语音通知她今天不回家吃饭；其他人短信通知会议后回电**

  情景模式子菜单中，新建一个情景，在“来电者属于”中选择“名单”，接着选择仅含您老婆的名单，然后在“响应方式”中选择“互动语音剧本”，其中被选中的互动语音剧本设定如下：

  a.“拨入”动作的类型应为“留下语音信息”

  b.“问候语”中录制无法回家吃饭的语音

  在“其余来电者”规则的反应中选择“拒绝+发送短信”，并输入稍后回信的文本；“无来电号码者”规则中的反应选择“发送忙音”

- **当您正在开一个重要会议，重要客户来电让他们自行选择留言或转给秘书，其余的来电者拒绝**

  情景模式子菜单中，新建一个情景，在“来电者属于”中选择“名单”，接着选择重要客户的名单，然后在“响应方式”中选择“互动语音剧本”，其中被选中的互动语音剧本设定如下：

  a. “拨入”反应动作的类型应为“按键音子菜单”，在本动作的“问候语”中录制正在开会中，请他选择按键 1 转给秘书，选择按键 2 留言稍后回电的语音信息

  b. 在“按键音子菜单”的下级菜单中，新增按键 1 与 2 的动作，其中按键 1 的“反应动作类型”为“转接至一个电话”，其中按键 2 的“动作类型”为“留下语音信息”，并在按键 1 的编辑项“转接至一个电话”中输入您秘书的电话号码

  在“其余来电者”规则与“无来电号码者”规则中的反应都选择“发送忙音”

- **当女友/男友生日时来电，先播放生日快乐歌给她/他惊喜，然后接听**

  情景模式子菜单中，编辑预定义情景“用互动语音剧本应答特定名单”（或新增一个

情景），在“来电者属于”中选择“名单”，接着选择仅包含女友/男友的名单，然后在“响应方式”中选择“互动语音剧本”，其中被选中的互动语音剧本设定如下：

a.“拨入”反应动作的类型应为“播放来电铃声”

b.“问候语”中录制生日快乐歌与您的问候

在“其余来电者”与“无来电号码者”规则的反应中选择“接受”

- **当死党来电时，先恶作剧开玩笑，然后接听**

情景模式子菜单中，编辑预定义情景“用互动语音剧本应答特定名单”（或新增一个情景），在“来电者属于”中选择“名单”，接着选择死党的名单，然后在“响应方式”中选择“互动语音剧本”，其中被选中的互动语音剧本设定如下：

a. “拨入”反应动作的类型应为“按键音子菜单”，在本动作的“问候语”中录制您要他猜谜后才能找到您，例如：我养了一头猪与一头驴，今晚我要杀其中之一当晚餐，你猜晚餐主菜是：1.猪肉大餐，2.驴肉大餐

b. 在“按键音子菜单”的下级菜单中，新增按键 1 与 2 的动作，其中按键 1 与 2 的“动作类型”皆为“播放来电铃声”，其中按键 1 的“问候语”为驴也这么想，其中按键 1 的“问候语”为猪也这么想

在“其余来电者”与“无来电号码者”规则的反应中选择“接受”